RAPPORT ANNUEL DE GESTION 20**10** • 20**11**

Bureau des infractions et amendes



Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice du Québec.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Le lecteur peut également consulter le document sur le site Internet du Bureau des infractions et amendes (BIA), à l'adresse suivante: www.amendes.qc.ca

Graphisme: Ose Design

Impression: Reprographic

ISBN : 978-2-550-63004-3 (imprimé) ISBN : 978-2-550-63005-0 (PDF) ISSN : 1718-9349 (imprimé)

ISSN: 1718-9349 (Implime)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2011

C Gouvernement du Québec

Note: La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.











RAPPORT ANNUEL DE GESTION 20**10** • 20**11**

Bureau des infractions et amendes



LE MESSAGE DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ AUX SERVICES À L'ORGANISATION

Monsieur Denis Marsolais Sous-ministre de la Justice et sous-procureur général Édifice Louis-Philippe-Pigeon 1200, route de l'Église, 9º étage Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Sous-Ministre,

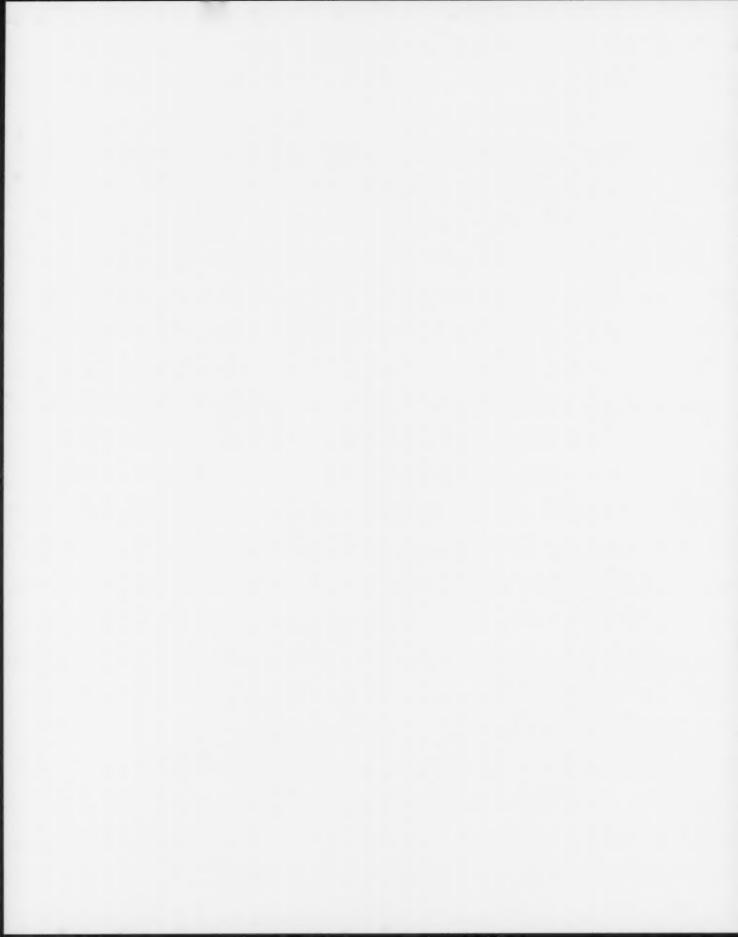
C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2011.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre associé aux services à l'organisation,

Fernand Archambault

Québec, septembre 2011



LE MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé «BIA».

Ce rapport témoigne des efforts constants qu'a déployés le BIA pour atteindre les objectifs et les cibles de résultats que celui-ci s'est fixés, et il rend principalement compte de ses réalisations relatives à son *Plan d'action annuel* 2010-2011.

La presque totalité des cibles opérationnelles que le BIA a retenues au début de l'année ont été atteintes. Les résultats présentés témoignent de son engagement dans l'amélioration constante de sa prestation de services auprès des citoyens, des mandants et des partenaires.

En matière de performance financière, le BIA a pris des mesures afin de diminuer la dépense de créances douteuses et ainsi réduire la dépense anticipée. Il a également fait preuve de rigueur, ce qui lui a permis de limiter ses dépenses de fonctionnement.

Dans une perspective d'amélioration continue, le BIA a mis en place un processus de divulgation de la preuve qui permet aux avocats de recevoir les documents de preuve par courrier électronique sécurisé. En plus d'améliorer ses services à la clientèle, ce processus s'inscrit dans le cadre du plan d'action de développement durable.

Les résultats présentés dans ce rapport sont le fruit du travail soutenu des membres du personnel du BIA. Je profite de l'occasion pour souligner leur contribution et les en remercier.

La directrice générale,

Sylvie St-Pierre

Québec, septembre 2011





TABLE DES MATIÈRES

ra acci	aration de la direction	9
Le rapp	oort de validation de la Direction de la vérification interne	11
L'organ	nisation	13
	La mission	13
	La clientèle	13
	Les services	14
Les res	sources disponibles et leur utilisation	15
	L'effectif	15
	Le budget	15
	Les revenus et les recettes	16
	Le volume des activités	16
Les rés	cultats atteints au regard du <i>Plan d'action 2010-2011</i> du BIA	19
ORIENTA	ATION 1	
Promou	uvoir et faciliter l'accessibilité au droit et à la justice pour le citoyen	19
ORIENTA	ATION 2	
	ser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer byens une offre de service adéquate, adaptée et de qualité	21
	ri des recommandations du Vérificateur général du Québec	
par rap	oport au BIA	27
	ateurs de la <i>Convention de performance et d'imputabilité</i> (CPI) us de la reddition de comptes 2010-2011	21



LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le Rapport annuel de gestion 2010-2011 fait état des résultats obtenus au regard du Plan d'action 2010-2011 du BIA et des engagements de la Convention de performance et d'imputabilité. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la Déclaration de services aux citoyens, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de m'assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, j'ai maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À mon avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Mme Sylvie St-Pierre

Directrice générale

Québec, septembre 2011

Les membres du comité de direction du BIA au 31 mars 2011:

Mme Marie Boivin

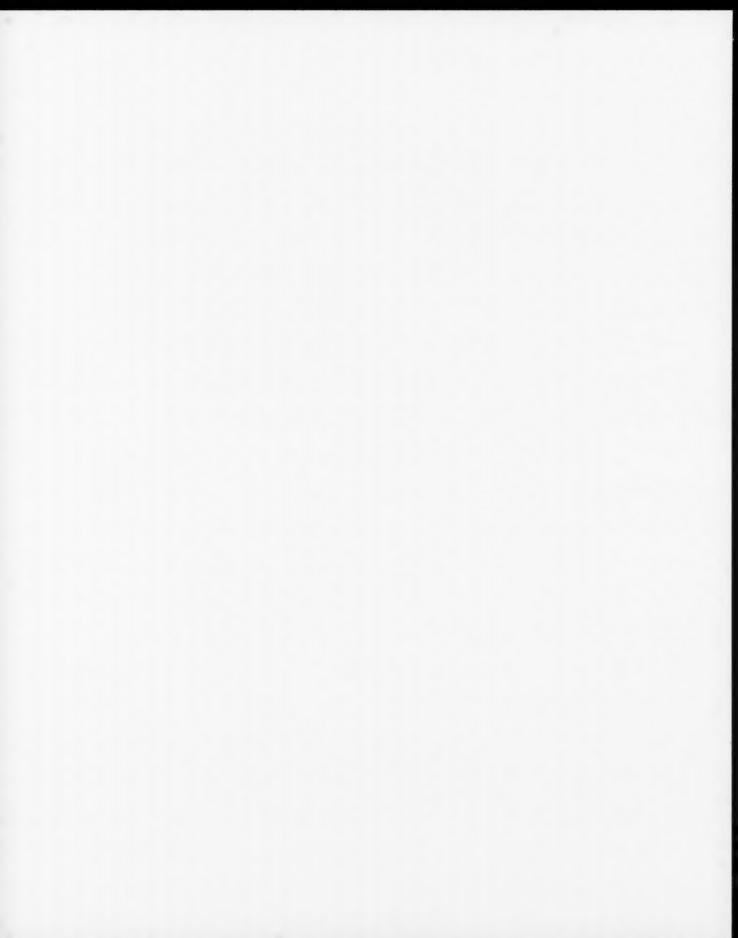
Directrice de la perception des amendes

M™ Éliane Naud

Directrice du soutien aux opérations

M. Jacques Vachon

Directeur de la gestion des infractions



LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Denis Marsolais Sous-ministre et sous-procureur général Ministère de la Justice Édifice Louis-Philippe-Pigeon 1200, route de l'Église, 9° étage Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

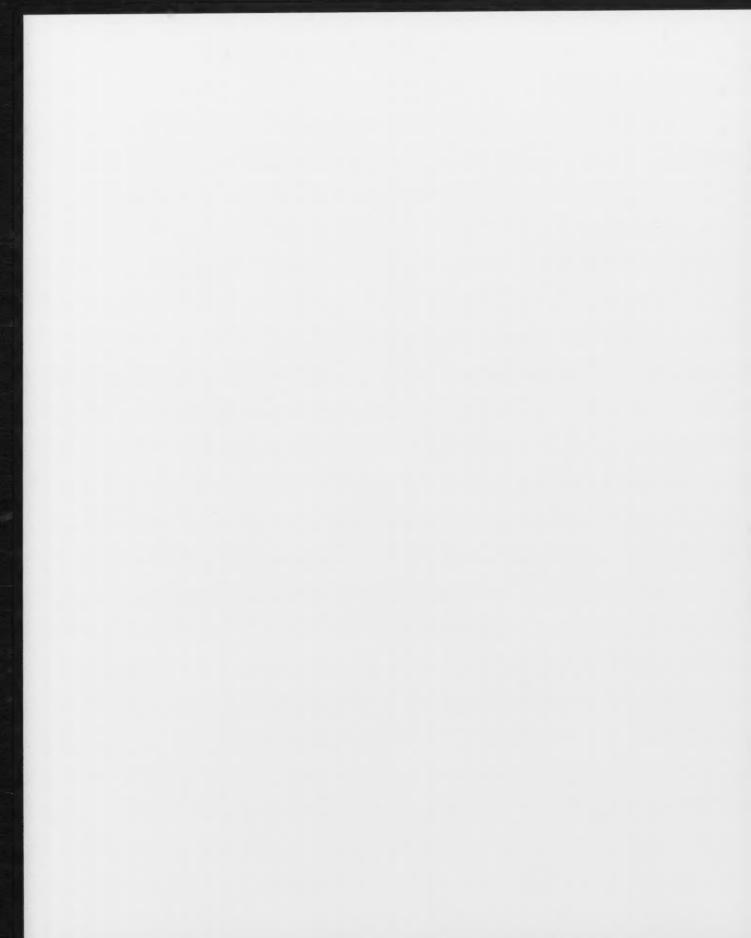
Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

ine Apali

Francine Asselin

Québec, septembre 2011



L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services à l'organisation et le directeur général du BIA. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2010-2011 a été déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au BIA durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du BIA, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes de la directrice générale du BIA au sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2010-2011.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du BIA.

La mission

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et il souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants, tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), Revenu Québec, le ministère des Finances, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

La clientèle

Le BIA compte deux types de clientèle: les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le BIA participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

Les services

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

- · renseignements;
- · traitement des plaidoyers;
- · traitement des paiements;
- · divulgation de la preuve.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs:

- · renseignements;
- · traitement des paiements;
- lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut:
 - convenir d'une entente de paiement;
 - pratiquer une saisie;
 - transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
 - offrir des travaux compensatoires;
 - selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende, demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement.

Le BIA offre les services suivants aux mandants:

- · encadrement et soutien;
- · traitement des constats et des rapports d'infraction;
- · signification des constats aux contrevenants;
- · communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- · information sur le suivi des demandes de poursuite judiciaire.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Les données présentées dans les sections *L'effectif, Le budget* et *Les revenus et recettes* sont prises en compte dans le rapport annuel du ministère de la Justice au regard des ressources humaines et budgétaires.

L'effectif

Depuis l'implantation de SAGIR (solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) volet ressources humaines en novembre dernier, le BIA ne dispose pas de l'information précise concernant l'utilisation réelle en équivalents temps complet (ETC). Au 31 mars 2011, le BIA disposait d'un effectif total de 190 employés.

Le budget

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

	2010	2011	2009-2010	ÉCART
ÉLÉMENT	DE DÉPENSES RÉVISÉ	DÉPENSES RÉELLES ²	DÉPENSES RÉELLES ³	(DÉPENSES RÉELLES)
		(00	0 \$)	
Rémunération	7 599,7	7 440,2	7 432,3	7,7
Fonctionnement ⁴	2 729,7	2 722,8	2 580,0	142,8
Sous-total	10 329,4	10 163,0	10 012,3	150,5
Immobilisations	2 379,0	606,5	591,0	15,5
TOTAL	12 708,4	10 769,5	10 603,3	166,0
Créances douteuses	5 000,0	4 429,5	3 719,1	710,4

- 1. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
- 2. Il s'agit de données préliminaires.
- 3. Ces données proviennent des comptes publics 2009-2010.
- 4. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

Durant l'exercice 2010-2011, les dépenses de rémunération sont demeurées relativement stables par rapport à l'année précédente. Pour leur part, les dépenses de fonctionnement ont été un peu plus élevées que celles de l'année précédente, en raison notamment de la hausse des coûts d'entretien et d'amélioration des systèmes et des honoraires des huissiers de justice. Par contre, le BIA a respecté le budget de dépenses révisé qui lui avait été alloué.

En ce qui concerne les dépenses effectuées en immobilisations, quelques projets ont connu des développements pour améliorer les services aux citoyens. Quelques autres ont débuté et sont toujours en cours.

Les revenus et les recettes

Revenus¹ et recettes² (en millions de dollars)

		А	U 31 MAF	₹S.			VARIATIO	N	2011/2010
ÉLÉMENT	2011		2010		2009		M\$		%
Revenus ³	118,6	:	122,0	:	141,9	:	(3,4)	:	(2,8)
Recettes ³	109,4	:	113,4	:	126,0	:	(4,0)		(3,5)

- 1. Ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice
- 2. Ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.
- Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 \$ et plus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

Les revenus et recettes reliés aux activités du BIA ont diminué respectivement de 3,4 et 4,0 M\$ par rapport au 31 mars 2010. Cette baisse est principalement attribuable à une diminution de 13,2 % du nombre de constats et de rapports d'infraction reçus par le BIA en 2010-2011. Par ailleurs, en ce qui a trait aux activités de perception du BIA, les revenus et recettes générés en matière d'exécution des jugements ont augmenté de 1,9 %, relativement au nombre de jugements recus.

Le volume des activités

LES INFRACTIONS

Volume des activités relatives aux infractions (à l'exception du projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges»)

ÉLÉMENT	2010-2011	2009-2010	2008-2009	VARIATION 2010-2011, 2009-2010	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Constats d'infraction signifiés			6 6 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	1 1 2	
Reçus par le BIA	269 674	357 436	341 308	(87 762)	(24,6)
Transférés dans les municipalités¹	71 680	62 112	59 580	9 568	15,4
Sous-total	341 354	419 548	400 888	(78 194)	(18,6)
Rapports d'infraction reçus par le BIA	65 273	49 082	53 056	16 191	33,0
TOTAL DES CONSTATS ET RAPPORTS D'INFRACTION	406 627	468 630	453 944	(62 003)	(13,2)
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	63 941	49 006	44 593	14 935	30,5
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	157 291	194 694	188 415	(37 403)	(19,2)

Ces données ont été ajustées. Elles ont été cakulées à partir de la date de création du dossier au BIA. Dans les rapports annuels de gestion précédents, elles avaient été cakulées à partir de la date d'infraction. Cet ajustement permet d'uniformiser la présentation des données du tableau.

En 2010-2011, le nombre de constats d'infraction signifiés reçus par le BIA est moins élevé de 78 194 constats par rapport à l'année précédente. Toutefois, le BIA a reçu un plus grand nombre de rapports d'infraction qu'en 2009-2010, soit 16 191 rapports d'infraction de plus. Le BIA a principalement consacré ses efforts à traiter le volume plus élevé de rapports d'infraction pour délivrer 63 941 constats d'infraction, soit une augmentation de 30.5 % du nombre de constats d'infraction généraux délivrés par le BIA.

En ce qui concerne le nombre de dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec, il a diminué de 19,2 %. Toutefois, la proportion du volume de dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec est demeurée relativement stable par rapport au total des constats et rapports d'infraction.

Volume des activités relatives aux infractions (projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges»)

ÉLÉMFNT	2010-2011	2009-2010	VARIATION 2010-2011 2009-2010	
	Nombre	Nombre	Nombre	%
Rapports d'infraction délivrés par le BIA	76 466	52 564 ²	23 902	45,5
Lettres d'avertissement délivrées pendant la période d'essai	5.0.	12 995³	5.0.	\$.0.
TOTAL	76 466	65 559	10 907	16,6
Constats d'infraction signifiés par le BIA	69 867	50 809	19 058	37,5
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	19 444	7 280	12 164	167,1

- 1. Données comparant une période de 7 mois en 2009-2010 par rapport à une année complète en 2010-2011.
- 2. Données couvrant la période du 19 août 2009 au 31 mars 2010.
- 3. Données couvrant la période du 19 mai au 18 août 2009.

En 2010-2011, le nombre de constats d'infraction signifiés par le BIA et le nombre de dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec sont plus élevés qu'en 2009-2010. Cette augmentation est attribuable au fait que 2010-2011 est la première année complète d'activité du projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges». Malgré l'augmentation des rapports d'infraction délivrés par le BIA en 2010-2011, le volume d'activité s'est révélé relativement stable lorsque comparé sur une base annuelle.

Rappelons que ce projet pilote permet l'application des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de circulation aux feux rouges, à quinze endroits accidentogènes du réseau routier québécois. Conformément au projet de loi no 42, adopté en décembre 2007, le ministre des Transports a déposé le rapport Cinémomètres photographiques et systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges à l'Assemblée nationale en octobre 2010.

LES DOSSIERS EN PERCEPTION

Volume des activités relatives à la perception des amendes

and the second s	JUGEMENTS ENTRAINANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE						
CATÉGORIE	2010-2011	2009-2010	2008-2009	VARIA 2010-2011			
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%		
Pénal		0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0				
Provenant de la Cour du Québec	185 584	184 727	229 470	857	0,5		
Provenant des cours municipales ¹	21 523	18 855	17 839	2 668	14,2		
Sous-total – pénal	207 107	203 582	247 309	3 525	1,7		
Criminel	30 842	31 404	32 713	(562)	(1,8)		
TOTAL	237 949	234 986	280 022	2 963	1,3		

^{1.} Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état des dossiers, qui peut être modifié avec le temps.

Pour l'exercice 2010-2011, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matières pénale ou criminelle est demeuré comparable à l'exercice précédent.

LES SERVICES À LA POPULATION

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre des communications à la clientèle¹

ÉLÉMENT	2010-2011	2009-2010	2008-2009	VARIATION 2010-2011 2009-2010	
882722	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Appels reçus	174 486	186 030	207 097	(11 544)	(6,2)
Moyenne quotidienne d'appels reçus	704	750	828	(46)	(6,1)
Appels traités	167 347	172 280	179 830	(4 933)	(2,9)
Moyenne quotidienne d'appels traités	675	695	719	(20)	(2,9)
RATIO DE PERFORMANCE (%)	2010-2011	2009-2010	2008-2009		
Abandons	4,1	7,4	13,1		
Appels traités par rapport aux appels reçus	95,9	92,6	86,8		

^{1.} Ces données excluent les appels traités dans les bureaux régionaux, qui se chiffrent à plus de 140 000.

Au cours de l'exercice 2010-2011, le BIA a traité 95,9 % des 174 486 appels reçus, comparativement à 92,6 % en 2009-2010, diminuant ainsi le taux d'abandon de 7,4 % à 4,1 %. Cette amélioration s'explique par l'ajout de préposés et par les efforts continus en formation des préposés. De plus, l'optimisation de la gestion des appels a contribué à l'amélioration du service, notamment par l'ajout de capsules d'information lors des périodes d'attente téléphonique ainsi que par une priorisation de la prise d'appels par rapport au traitement des correspondances.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre des communications à la clientèle pour le projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges»

ÉLÉMENT	2010-2011	2009-2010		2010-2011/
ELEMENT.	Nombre	Nombre	Nombre	%
Appels reçus	17 747	14 059	3 688	26,2
Moyenne quotidienne d'appels reçus	72	92	(20)	(22,8)
Appels traités	17 181	13 038	4 143	31,8
Moyenne quotidienne d'appels traités	69	85	(16)	(18,8)
RATIO DE PERFORMANCE (%)	2010-2011	2009-2010		
Abandons	22	72		

PERFORMANCE (%)	PERFORMANCE (%) 2010-2011 2009-2010				
Abandons	3,2	7,2			
Appels traités par rapport aux appels reçus	96,8	92,8			

Les appels téléphoniques concernant le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » ont débuté le 19 août 2009, ce qui représente une période de 153 jours ouvrables entre cette date et le 31 mars 2010.

Pour l'exercice 2010-2011, les mesures mises en place par le BIA relativement au traitement des dossiers ont permis de diminuer légèrement le nombre d'appels reçus et, par le fait même, d'augmenter la performance du BIA. Ainsi, le taux de réponse a augmenté de 92,8 % à 96,8 %, alors que le taux d'abandon a diminué de 7,2 % à 3,2 %.

Pour l'ensemble des appels reçus en 2010-2011, le BIA en a traité sensiblement le même nombre qu'en 2009-2010, soit 184 528 par rapport à 185 318, ce qui représente 96,0 % du nombre d'appels reçus.

^{2.} Données comparant une période de 7 mois en 2009-2010 par rapport à une année complète en 2010-2011.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2010-2011* DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2010-2011 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité* ainsi que des orientations stratégiques du Ministère. Plusieurs des objectifs du *Plan d'action 2010-2011* ont été modifiés ou ajoutés par rapport au dernier rapport annuel. Ces rajustements tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le BIA évoluait alors et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui étaient à sa disposition. Certains des indicateurs qui suivent sont présentés sur plus d'une année, puisqu'ils sont reconduits d'un plan d'action à l'autre.

ORIENTATION 1



Promouvoir et faciliter l'accessibilité au droit et à la justice pour le citoyen

AXE 1.1 LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

OBJECTIF 1.1.1 Améliorer l'accessibilité de nos services

CIBLE (%)	INDICATEUR	RESULTAT (%)
2010-2011	INDICATEUR	2010-2011
80	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	84,4

Le BIA a dépassé l'objectif d'accessibilité téléphonique qu'il s'était fixé pour l'année 2010-2011. Cette excellente performance s'explique par la combinaison de plusieurs facteurs tels: une légère diminution des appels reçus; la présence continue d'au moins dix préposés complètement formés; l'ajout de capsules d'information dans les périodes d'attente, lesquelles permettent de répondre à certains questionnements du citoyen; et l'optimisation de la gestion des prises d'appels.

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011	INDICATEOR	2010-2011
45 jours	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits à la SGIPA¹	17,4 jours

^{1.} Solution de gestion des infractions et de la perception des amendes.

Un suivi assidu des demandes reçues a été maintenu tout au long de l'année, ce qui a permis au BIA de répondre plus rapidement et, par le fait même, d'assurer un meilleur service aux citoyens. De plus, depuis novembre 2010, les demandes de divulgation de la preuve formulées par les bureaux d'avocats obtiennent réponse par voie électronique, ce qui diminue les délais et respecte les orientations gouvernementales en matière de développement durable.

OBJECTIF 1.1.2 Développer les habiletés et les compétences du personnel

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011	INDICATEUR	2010-2011
Mise à jour et dépôt d'un plan annuel	Mise en place d'un plan de développement des ressources humaines	Réalisation de la mise à jour et dépôt du plan annuel

Le plan de développement des ressources humaines du BIA a été mis à jour. Les orientations de l'an dernier ont été reconduites en grande partie. Le plan annuel de développement des ressources humaines a été déposé en juin 2010 aux instances syndicales. Ce plan vise à améliorer les compétences des employés du BIA dans la réalisation de leurs tâches quotidiennes.

OBJECTIF 1.1.3 Faire la promotion des services offerts, y compris les services en ligne

CIBLE (%)	INDICATEUR	RESULTAT (%)
2010-2011	INDICATEUR	2010-2011
75	Adaptation des formulaires et communications administratives du BIA pour privilégier l'utilisation des services en ligne	100

En 2010-2011, le BIA a modifié toutes ses correspondances afin de favoriser le paiement par Internet et d'en faciliter la compréhension. Il a également modifié le contenu du site Internet afin de faciliter le paiement en ligne pour les citoyens.

AXE 1.2 LES RELATIONS AVEC LES MANDANTS

OBJECTIF 1.2.1 Traiter dans les délais appropriés chaque rapport d'infraction général (RIG) et les constats d'infraction provenant des mandants

CIBLE (%)			RÉSULTAT (%)	
2010-2011	2009-2010	INDICATEUR	2010-2011	2009-2010
100	100	Pourcentage de RIG signifiés à l'intérieur des délais légaux¹	95,2	93,9

^{1.} Le délai légal est le délai de prescription.

Le BIA n'a pas atteint la cible de 100 %, notamment parce qu'il lui a été impossible de signifier des constats à certains défendeurs dont les coordonnées inscrites au dossier étaient erronées. Malgré les recherches effectuées, ces défendeurs sont demeurés introuvables. Le BIA a réussi à signifier 95,2 % des constats d'infraction à l'intérieur des délais légaux en 2010-2011, par rapport à 93,9 % en 2009-2010.

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2010-2011	2009-2010	INDICATEUR	2010-2011	2009-2010
75	75	Pourcentage de constats d'infraction traités à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours	77,9	80,7

Le BIA a recours à une firme externe pour la saisie de certains types de constats d'infraction. Le contrat avec la firme externe s'est terminé le 31 décembre 2010 et un nouveau contrat a été attribué par appel d'offres. Cette situation a entraîné un arrêt temporaire de la saisie massive d'une durée de six semaines. Le BIA a tout de même atteint la cible fixée pour 2010-2011, puisqu'il a pris les mesures pour minimiser les impacts de cet arrêt.

ORIENTATION 2



Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer aux citoyens une offre de service adéquate, adaptée et de qualité

AXE 2.1 OBJECTIF 2.1.1

UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTÉE

Définir l'offre de service associée au radar photo en matière de gestion des infractions et de perception

CIBLE	INDICATEUR	RESULTAT
2010-2011	INDICATEUR	2010-2011
Approbation pour le 31 mars 2011	Approbation de l'offre de service	s. o.

Le ministère des Transports du Québec (MTQ) est responsable du projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges». À l'automne 2010, le MTQ a déposé à l'Assemblée nationale le rapport d'évaluation du projet pilote. La Commission parlementaire des transports et de l'environnement devrait, à compter du printemps 2011, statuer sur la poursuite et la portée future du projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges». Le BIA n'a donc pu définir son offre de service au cours de la période.

AXE 2.2 LA PERFORMANCE DU BIA

OBJECTIF 2.2.1 Assurer l'exécution des jugements rendus

(IBLE (%) 2010-2011 2009-2010		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2010-2011	2009-2010	INDICATEUR	2010-2011	2009-2010
80	75	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint, parmi ceux qui sont parvenus à un an d'âge au cours de la période ¹	85,2	87,0

1. Les résultats attendus sont:

· une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;

· un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;

· le transfert à une agence de recouvrement effectué.

Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.

La cible de 2010-2011 a été rehaussée dans une perspective d'amélioration de la performance du BIA. Celui-ci a donc poursuivi ses efforts en vue de mettre à jour de façon continue ses processus opérationnels et ses applications, ce qui lui a permis de dépasser la cible fixée.

OBJECTIF 2.2.2 Maintenir la cadence de règlement des jugements; un jugement réglé est un jugement ayant un solde nul ou qui a été fermé administrativement

CIBLE (%)	INDICATEUR	RÉSULTAT (40)
2010-2011	INDICATEOR	2010-2011
90	Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	100,6

En 2010-2011, le BIA a consacré des efforts au traitement des nouveaux jugements ainsi qu'à la poursuite et au suivi des processus d'exécution déjà en cours, ce qui lui a permis de dépasser la cible fixée.

OBJECTIF 2.2.3 Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT		
2010-2011	2009-2010	INDICATEUR	2010-2011	2009-2010
14,00	13,67	Rapport entre les recettes¹ et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	14,52	15,10
610 000	550 665	Rapport entre les recettes' et les ETC utilisés	ND ²	667 141

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires.

Au moment de publier ce rapport annuel, la donnée concernant les ETC utilisés n'était pas disponible à cause de l'implantation de SAGIR volet ressources humaines.

La variation à la baisse du rapport entre les recettes et la rémunération versée entre les exercices 2009-2010 et 2010-2011 est attribuable principalement à la diminution du nombre de constats d'infraction reçus au BIA au cours de cette période.

OBJECTIF 2.2.4 : Limiter la dépense pour créances douteuses

CIBLE (%)	INDICATEUR	RÉSULTAT (%)
2010-2011	-2011 INDICATEUR	
Moins de 4,5	Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des 4 dernières années	3,7

La dépense pour créances douteuses pour l'exercice 2010-2011 s'élève à 4,4 M\$. Elle représente 3,7 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui demeure inférieur à la cible prévue. Le personnel du BIA a consacré d'importants efforts afin de recouvrer les sommes dues à l'État.

OBJECTIF 2.2.5 Utiliser les technologies de l'information pour optimiser la performance

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011	INDICATEUR	2010-2011
Mise en place du projet d'ici le 31 mars 2011	Mise en place des outils de gestion et de suivi pour le centre d'appels	Projet en cours

Ce projet a pour but d'améliorer les outils de gestion et de suivi pour le centre d'appels téléphoniques. Au cours de l'année 2010-2011, les travaux ont permis de procéder à la définition des besoins, tant en ce qui concerne les outils de gestion que du suivi du centre d'appels. La documentation pour l'aide à la tâche des préposés a été regroupée en un seul emplacement informatique. De plus, des améliorations apportées au système téléphonique ont permis l'ajout de capsules d'information durant les périodes d'attente ainsi que la libération des lignes en attente lors de circonstances exceptionnelles. Enfin, le processus d'acquisition pour la mise en place d'outils permettant l'exploitation de l'information de gestion a débuté.

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011	INDICATEUR	2010-2011
Mise en place du projet d'ici le 31 mars 2011	Contribution à la mise en place d'un greffe virtuel pour le traitement des jugements effectué par le greffe central	Projet en cours

Ce projet a pour but d'informatiser le processus de transfert des dossiers vers le greffe pénal central pour obtenir un jugement par défaut. Le BIA, en collaboration avec une direction générale du ministère de la Justice, désire mettre en place une solution qui permettra d'optimiser les processus tout en favorisant une transition harmonieuse pour les greffiers et les percepteurs. Le BIA a analysé la possibilité d'informatiser également le transfert des dossiers avec plaidoyer de culpabilité vers les greffes locaux pour perception, ce qui a eu pour conséquence de prolonger le projet.

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011	INDICATEUR	2010-2011
Mise en place du projet d'ici le 31 mars 2011	Mise en place de la divulgation électronique de la preuve	Terminé

Le BIA a mis en place un processus de divulgation de la preuve qui permet aux avocats de recevoir les documents de preuve par courrier électronique sécurisé. Ce service a été mis en production en novembre 2010, et son lancement a été diffusé dans le *Journal du Barreau du Québec*. Pour assurer la bonne marche de ses activités, le BIA s'est assuré d'effectuer une révision et une gestion des adresses de courriel des bureaux d'avocats avant la mise en production. La gestion de ce changement s'est déroulée sans difficulté et à la satisfaction de la clientèle.

AXE 2.3 LA RÉVISION DU CADRE DE GESTION OBJECTIF 2.3.1 Élaborer un plan triennal 2011-2014

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011	INDICATEUR	2010-2011
Approbation du plan triennal d'ici le 31 mars 2011	Dépôt d'un plan triennal	Plan triennal approuvé

Au cours de l'année 2010-2011, le BIA a élaboré et déposé le plan triennal, lequel a été approuvé par son comité de direction ainsi que par le sous-ministre associé de la Direction générale des services à l'organisation. Cette planification a été élaborée en fonction des orientations stratégiques du Ministère ainsi que des enjeux et défis que le BIA devra relever au cours des trois prochaines années.

AXE 2.4 L'AMÉLIORATION DES OUTILS DE GESTION OBJECTIF 2.4.1 Élaborer un modèle de coût de revient pour les produits et services du BIA

Approbation du modèle de coût de revient de revient pour le 31 mars 2011

En 2010-2011, un projet ministériel sur le financement des services publics a débuté à la suite du dépôt, lors du budget 2009-2010, de la *Politique de financement des services publics* par le gouvernement. Ce projet concerne, d'une part, l'indexation des services tarifés et, d'autre part, l'évaluation systématique des coûts des services offerts aux usagers. Comme le dossier sur la tarification a été considéré comme prioritaire en 2010-2011, le projet du coût de revient de l'ensemble des services du BIA a donc été retardé.

Par contre, en 2010-2011, le BIA a mis au point une méthode de calcul du prix de revient par dossier pour le projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges». C'est à partir de ce prix de revient que le BIA facture le Fonds de sécurité routière. De plus, le BIA a aussi conçu un modèle pour le traitement des rapports d'infraction généraux.

OBJECTIF 2.4.2 Déterminer des indicateurs de gestion pour la prise de décision stratégique et tactique du BIA

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011		2010-2011
Approbation des indicateurs de gestion à implanter pour le 31 mars 2011	Dépôt des indicateurs de gestion à implanter	Indicateurs définis et approuvés

Au cours de l'année 2010-2011, le BIA a revu et consolidé ses indicateurs de gestion, tant sur le plan stratégique qu'opérationnel, pour améliorer le suivi de ses opérations et la prise de décision.



LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC PAR RAPPORT AU BIA

Agences et unités autonomes de service

Lors des travaux de suivi tenus par le Vérificateur général du Québec sur les agences et unités autonomes de service, celui-ci a formulé quatre recommandations au BIA (tome I du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5). De ces recommandations, il en reste deux dont les travaux, au moment du suivi effectué par le Vérificateur général, n'étaient pas suffisamment avancés pour démontrer des progrès satisfaisants.

RECOMMANDATION

MESURE PRISE AU 31 MARS 2011

Compiler de l'information complète et fiable sur le prix de revient des principaux services Depuis le 20 octobre 2008, le BIA transmet sa facturation mensuelle des coûts afférents au projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » à des fins d'imputation au Fonds de la sécurité routière et en se basant sur le coût de revient de ses activités. Depuis 2010, la méthode de calcul du prix de revient a été raffinée en fonction de l'expérience vécue avec le projet. De plus, un prix de revient a été calculé pour le traitement des rapports d'infraction généraux traités par le BIA.

Par ailleurs, dans le cadre de l'objectif gouvernemental visant à assurer la qualité et le financement des services publics, le ministère de la Justice a amorcé certaines actions en vue de la mise en place d'une politique de financement de ses services. Le BIA s'implique activement dans cette démarche afin d'établir le coût de revient de ses services, et ce, pour donner suite à cette recommandation du Vérificateur général. Au cours de l'année 2010-2011, le BIA s'est arrimé aux travaux du ministère de la Justice.

Préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs ainsi que les ressources y afférant Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du BIA incluent des objectifs et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, afin de disposer d'informations fiables lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses activités, le BIA s'arrimera avec le projet ministériel concernant la mise en place d'un environnement informationnel.

Prestation de services du gouvernement en ligne

Le BIA s'arrimera au projet de prestation électronique de services du ministère de la Justice afin d'exploiter le plein potentiel de ses services en ligne.

RECOMMANDATION

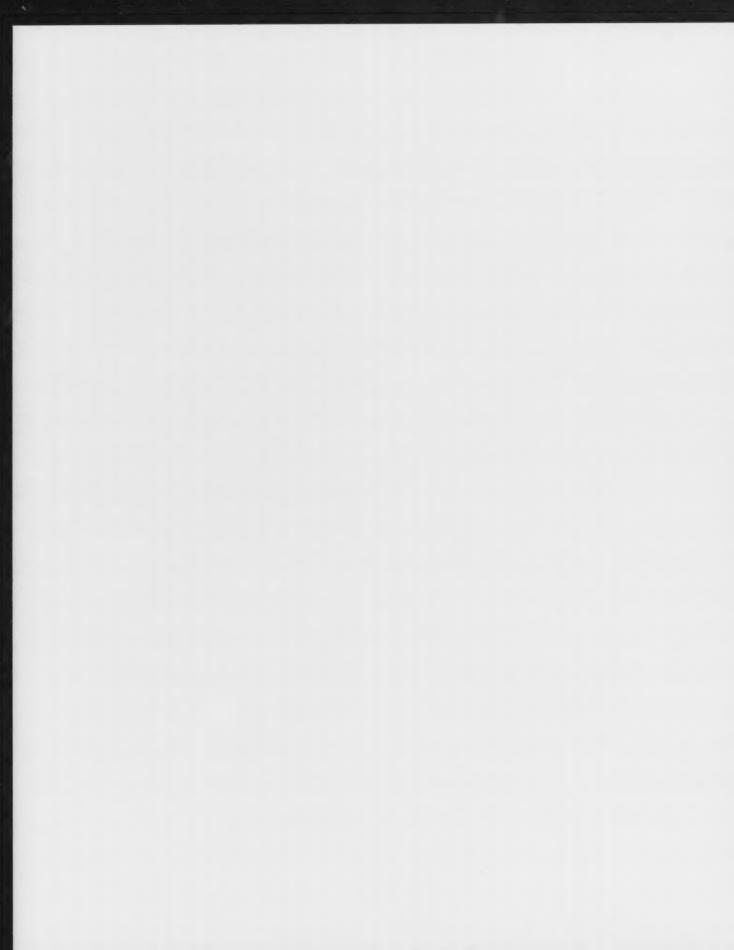
Élaborer et appliquer une stratégie pour promouvoir ses services en ligne et évaluer l'efficacité de celle-ci

MESURE PRISE AU 31 MARS 2011

Afin de promouvoir l'utilisation de ses services en ligne, le BIA a modifié l'ensemble de ses communications pour mettre en évidence les coordonnées de son site Internet et ainsi favoriser le paiement en ligne. Ces modifications ont été implantées en 2010 pour les communications directes aux clientèles, puis progressivement pour la portion des communications qui utilisent des formulaires préimprimés.

En ce qui concerne la stratégie de promotion de ses services en ligne, en 2010-2011, le BIA a défini, comme moyen à privilégier, l'utilisation des communications personnalisées puisqu'il vise une clientèle précise, soit les citoyens ou entreprises qui ont reçu un constat d'infraction. Il s'agit donc d'une clientèle qui peut difficilement être jointe autrement.

En 2010-2011, le taux d'utilisation des services en ligne, y compris Internet et le service téléphonique automatisé, est passé de 9,4 % à 11,9 %. D'autre part, au cours de la même période, 15,4 % de la clientèle a effectué son paiement dans les institutions financières. **ANNEXE**



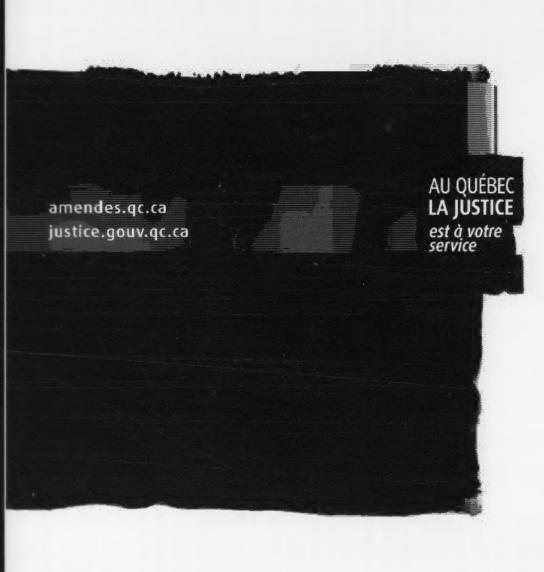
INDICATEURS DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2010-2011

SERVICES À LA CLIENTÉLE

Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir

Coût unitaire par dollar perçu Rapport comptes débiteurs/revenus Rapport recettes/revenus Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année) Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année) Valeur des comptes débiteurs Valeur de la provision pour mauvaises créances





Québec 🕶 🖼